مفهوم إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها في مؤسسات التعليم العالي:

دراسة تطبيقية في بعض جامعات المملكة العربية السعودية

الجوهرة بنت عبد الرحمن العبد الجبار

قسم المكتبات والمعلومات - جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

اتجه العالم في النصف الأخير من القرن الماضي إلى الاقتصاد المعرفي، وبدأت الكثير من الدول المتقدمة بتفعيل إمكاناتها وبنيتها التكنولوجية في التركيز على المعرفة لتعزيز مواردها الاقتصادية. وتسعى أغلب المؤسسات الربحية وغيرها لتعزيز مواردها المعرفية وتفعيل المعرفة الضمنية لجميع العاملين بها كموارد أولية تفوق الموارد الطبيعية في رفع المردودات وخفض التكاليف، وترتب على ذلك ظهور مفهوم إدارة المعرفة بإستراتيجياتها الهادفة إلى توليد المعرفة الضمنية والصريحة، وتنظيمها وإنتاجها كسلعة لا غنى عنها في تعزيز جوانب الحياة المتعددة.

والإدارة الناجحة تعمد إلى تطوير العمل بالتركيز على الأساليب الحديثة للتجديد والتغيير في نشاطاتها، واستغلال جميع قدراتها وتسخيرها لخدمة العمل وتطويره. وتعمد الجامعات -في ظل التنافس العالمي لرفع الجودة في التعليم وتحسين المخرجات ومواكبة سوق العمل- إلى شمولية التغيير بتحديث أساليب الإدارة للمنظمة في كافة المجالات التعليمية والإدارية والبشرية، ولكون المؤسسات التعليمية هي مولد أساسي للمعرفة بتخصصاتها العلمية وكوادرها البحثية.

وإدارة المعرفة تهدف إلى تعميم المعرفة وإتاحتها للجميع، وتعتمد مبدأ المشاطرة والتغذية الراجعة لها، كما أنها وسيلة لاستغلال قدرات الأفراد المتميزين، وحفظ خبراتهم والاستفادة منها، وهي من العمليات الإدارية الناجحة التي تسعى الكثير من المؤسسات إلى تبنيها وتفعيلها في مجالات العمل والتعليم والتربية خاصة في مجال التعليم لكونه مركز توليد للمعرفة. وتساعد إدارة المعرفة المنظمات على تدوير المعرفة والحصول عليها، واختيارها، وتنظيمها، وحفظها واستخدامها، ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة لأنشطة إدارية مختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات الإدارية والتعليمية، وتطوير التعلم، والتخطيط الإستراتيجي.

وتشهد المؤسسات التعليمية في الوقت الحاضر تغيراً متسارعاً في أساليب أعمالها التعليمية والإدارية، وتعد الثورة التكنولوجية والمعلوماتية من أبرز معالم هذا التغير، مما يتطلب التركيز عليها والتعامل معها كأهم المصادر التي يمكن من خلالها إحداث التطورات الإدارية والتعليمية المنافسة على المستوى المحلي والعالمي، وتفعيل القدرات المعرفية لتكون متاحة للجميع، ومنح حرية المعرفة وفرص الإبداع والابتكار، في زمن المعرفة أحد أهم أساسيات النجاح التي فرضت نفسها بقوة، وجذبت الأنظار لها كونها من أفضل الممارسات الإدارية المتاحة في العالم.

ومؤسسات التعليم العالي تهدف في الغالب إلى تحفيز طاقات الأفراد الإبداعية، وتعزيز القدرة التنافسية، والتسلح بثقافة الإبداع والتطوير والأداء الجماعي، وإتاحة فرصة التعلم الإبداعي للجميع، والذي يمكن أن تفرزه إدارة المعرفة إذا ما تبنتها هذه المؤسسات وفعلتها بشكل جدي.

وتحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء على واقع إدارة المعرفة في الجامعات السعودية، من ناحية الفهم والوعي لإدارة المعرفة وتطبيقاتها من جانب العاملين ومتخذي القرار في هذه الجامعات، وهل هناك محاولات وسعي ملحوظ للنهوض بهذا الجانب المهم والذي بات يشكل ظاهرة تنافسية تسعى المؤسسات لتعميمها والاستفادة من إفرازاتها خاصة ما يطال منها الجانب الاقتصادي والتعليمي.

منهجية الدراسة

أهمية الموضوع:

تتركز أهمية هذه الدراسة في الجانبين التاليين :

أولاً: تناولها لمفهوم إدارة المعرفة الذي يعد مفهوما حديثا يعزز القدرات الإنتاجية للمؤسسات، ويستغل الخبرات البشرية المتميزة، ويسخر المعرفة للتطوير وخلق البيئة التنافسية من خلال ابتكاره لتقنيات ووسائل إنتاج جديدة، واستحداث وسائل عمل متميزة تسهم في تعزيز الإنتاج، ولا يخفى على الجميع أن المؤسسات التعليمية بما تحويه من تخصصات وقدرات بشرية وتكنولوجيا يمكن أن تفعل من خلال إدارة المعرفة وتوظيفها لخدمة أعمالها التعليمية والإدارية، وتحقيق أهدافها الإنتاجية والتنافسية والاقتصادية على أعلى المستويات.

ثانياً: الدور الذي يمكن أن تؤديه إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، ومدى إمكانية تطبيقها في هذه المؤسسات من واقع الإمكانات المادية والبشرية المتاحة. حيث تفرض التحديات التي تواجه المؤسسات التعليمية والبيئة التنافسية المحلية والعالمية على التغيير الجذري في أساليبها الإدارية والتعليمية، ويشير معايعه إلى إن ثورة الحواسيب والمعلومات والاتصالات وما أدت إليه من أحداث مفاهيم جديدة تتطلب بالضرورة إحداث أساليب تفكير جديدة في الإدارة بشكل عام والإدارة الجامعية بشكل خاص، وأن تلك التغيرات تطال عدة جوانب محورية لمؤسسات التعليم العالي في الدول المتقدمة بشكل أساسي، ويرى أن أبرزها مجالات وفروع التخصص في الجامعات، والغايات والأهداف والسياسات (معايعه،٢٠٠٥).

كما تتيح إدارة المعرفة توظيف المعرفة المكتسبة والخبرات البشرية في تطوير المنظمات، وتؤكد إحدى الدراسات على ضرورة توظيف المعرفة حتى تصل الإدارة إلى حقيقة أهم وهي: التعلم التنظيمي الذي يتم توظيفه في تطوير الهياكل والأفكار والأساليب والقدرة على حل المشكلات، بل ويؤكد أن المعرفة المتميزة تفرق عن باقي الموارد الأخرى مما يتيح للإدارة التعامل معها، كما أنها

لا تنقص بالاستخدام ولا تهلك بالتداول؛ بل على العكس فإن إدارة المعرفة تنمو وتتطور كلما زاد انتشارها وتم تداولها بين الناس (السلمي، ١٩٩٨هـ)، ويؤيده في هذا الاتجاه الصباغ الذي يشير إلى أن إدارة المعرفة أصبحت مدمجة في العديد من الفعاليات المجتمعية وأنها قوة مؤثرة تستفيد منها مختلف المجتمعات في تحقيق تقدمها (الصباغ،٢٠٠٣).

مشكلة الدراسة :

تعد الجامعات من أهم المنظمات التي تنتج المعرفة وتستثمر بها، لذلك فهي الأكثر ملائمة لتبني إدارة المعرفة للتغلب على العديد من المشاكل التي تعاني منها الجامعات السعودية، والمتمثلة في نقص الموارد المالية؛ ضعف الكفاءة الداخلية والخارجية؛ ضعف الارتباط بين التعليم الجامعي والقطاع الخاص ومجالات التنمية؛ إعداد وتطوير عضو هيئة التدريس، وزيادة إنتاجيته وتطوير وتوسيع مجال الأبحاث العلمية والدراسات العليا. كما أن تبني إدارة المعرفة في الجامعات يمكنها من مواجهة الضغوط الاقتصادية والمعرفية والاجتماعية المختلفة لتحسين أداء الكوادر البشرية وزيادة فاعليتها، وإتاحة التعليم للجميع بالجامعات المفتوحة، والتعليم عن بعد، والتعليم الإلكتروني.

من خلال المقدمة السابقة والتي تشير إلى أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية وإمكانية إحداث تغيرات جذرية في عملياتها الإدارية، وانعكاساتها الإيجابية على مخرجاتها البشرية والإنتاجية، ودورها في استثمار المعارف الضمنية للأفراد والإفادة منها وتسخيرها للتطوير فإنه يمكن تلخيص مشكلة الدراسة الحالية في النقاط التالية:

- غياب الوعي الكامل والفهم بأهمية إدارة المعرفة وتطبيقها في مؤسسات التعليم العالي ودورها في التطوير، وفوائد تفعيلها في المؤسسات التعليمية في العالم العربي بشكل عام وفي المملكة العربية السعودية على وجه الخصوص، فيما عدا بعض التجارب القليلة والحديثة .
- إهمال القدرات الفردية والخبرات البشرية التي تمثل ثروة معرفية، يجب أن تسعى المؤسسات لاستثمارها، واستغلالها أمثل استغلال لتفعيل المعرفة الضمنية، وتدويرها ومشاركتها بين منسوبي المنظمات.
- عدم وجود إستراتيجيات واضحة لإدارة المعرفة بالمؤسسات التعليمية السعودية ومتطلبات تطبيقها وأثره في سياسة وعمل هذه المؤسسات ومخرجاتها البشرية، خاصة مع تطور مفهوم الجودة والتنافس من أجل تطبيقه في مجالات التعليم، وحرص هذه المؤسسات على رفع ثقافة الجودة في مجتمعاتها .

أسئلة الدراسة :

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

١ - ما مفهوم إدارة المعرفة ؟ وما مستوى الوعي به في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة؟.

٢ - ما أهمية تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية ؟

٣ - ما متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية؟

٤ - ما عوائق تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية ؟

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي لبيان أهمية توظيف إدارة المعرفة في الجامعات، والتعريف بإدارة

المعرفة ودورها في مؤسسات التعليم العالي، ومردود استخدامها وتطبيقها على القوى البشرية العاملة بها وعلى مكانتها التنافسية ومخرجاتها التعليمية، ومدى إمكانية تطبيقها. ويمكن أن نحصر أهداف هذه الدراسة في النقاط التالية:

١/ التعريف بإدارة المعرفة، ومدى إدراكها والوعي بها في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة.

٢/ أهمية تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية.

٣/ متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

٤/ عوائق تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية.

مصطلحات الدراسة:

المعرفة (Knowledge):

يمكن تقسيم المعرفة عند تعريفها إلى جزءين هما:

المعرفة الظاهرية (الصريحة): هي المعلومات الموجودة المخزنة والمحفوظة في الكتب والوثائق أو أي وسيط في أرشيف المنظمة.

المعرفة الضمنية: وهي الخبرات والتجارب المتراكمة في عقول الأفراد، يغلب عليها الطابع الشخصي، والتي يتعذر نقلها أو تحويلها للآخرين.

إدارة المعرفة (Knowledge Management):

هناك العديد من التعريفات لإدارة المعرفة من أهمها:

تعريف Hofar-Alfeis الذي يعرفها بأنها:

«عملية تهدف إلى بلوغ أقصى النتائج المكنة في توظيف رأس المال المعرفي لتحقيق الأهداف المنظماتية المنشودة» (السبيعي،٢٠٠٨).

كما يعرفها دهمش وأبو زر بأنها: «مصطلح يرتبط بالعمليات أو المراحل من أجل إيجاد، ونشر، واختبار، واستخدام المعرفة لأغراض مفيدة .. كما أنها عملية إيجاد وتكوين وتأكيد تفهم المعلومات الضرورية لأداء العمل» (دهمش وأبوزر).

ويقصد بإدارة المعرفة في هذه الدراسة «بأنها تلك العمليات الإدارية التطويرية التي تبرز أهمية المعرفة وتستخلصها من الإمكانات البشرية والمادية المتاحة للمؤسسات التعليمية، وتستثمرها في تطوير تلك المؤسسات، والنهوض بها لتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية».

المشاركة بالمعرفة :

ويقصد بها إتاحة المعرفة للجميع، وتداولها بين الأفراد في المؤسسة وخارجها، وبين المؤسسة والمؤسسات الخارجية، ويمكن القول إن المشاركة بالمعرفة هي تعميم الخبرات والمعرف بين الأفراد وإخراجها من دائرة الاحتكار الفردية، والمؤسسية .

الدراسات السابقة :

يعد موضوع إدارة المعرفة من الموضوعات الحديثة التي أفرزتها التطورات التكنولوجية، وثورة المعلومات، وتطور علم الإدارة، والتركيز على الطاقات البشرية الإبداعية، وقد نمت الأدبيات المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وزادت بشكل ملحوظ في الفترة الأخيرة حول هذا الموضوع وتأثيره في أعمال المنظمات ومردوداته الإيجابية على العمل والإنتاج والتطوير.

ومن خلال الإطلاع على أدبيات الموضوع تم حصر عدد من الدراسات التي تناولت تطبيق إدارة المعرفة في عدد من المجالات الإدارية، واقتصر البحث على عرض الدراسات التي تناولت ممارسة إدارة المعرفة

في المؤسسات التعليمية والمنظمات ذات الصلة، وتتمثل في الدراسات التالية :

١/ دراسة العتيبي بعنوان: «إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى»، تناول الباحث في الدراسة أهمية إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية بشكل عام مع دراسة حالة جامعة أم القرى، والوقوف على العلاقة بين الجامعات وإدارة المعرفة انطلاقا من الرصيد الفكري المعرفي في الجامعات، كما تناول أهم عمليات إدارة المعرفة والممارسات التي تؤدي إلى تفعيلها، وقد طرح الباحث من خلال هذه الدراسة عدداً من التوصيات تتمثل في النقاط التالية:

١ - أن تتبنى الجامعة إدارة المعرفة وتجعلها من ضمن أولوياتها.
٢ - رسم إستراتيجية مناسبة لإدارة المعرفة في الجامعات.
٣ - نشر ثقافة المعرفة في المجتمعات الجامعية.
٤ - توظيف التكنولوجيا الحديثة في نظم المعلومات (العتيبي،١٤٢٧هـ).

٢/ دراسة الدهمش، وأبوزر بعنوان: « إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي»، وقد تطرق الباحثان إلى أهمية إدارة المعرفة وتطورها، والمبادئ التي تقوم عليها وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات، وأثر تطبيقها على التأهيل المحاسبي باستخدام الأنظمة المحسوبة ومعايير التطبيق والتطوير للنظم المستخدمة في الأعمال التجارية، كما تطرقا إلى التجارة الإلكترونية والمشاكل الناجمة عن تطبيق إدارة المعرفة ونظمها والانتقادات الموجهة لها، وأثر إنشاء وبناء وتقديم المعرفة وإدارتها في متطلبات التأهيل المحاسبي في الجامعات والمعاهد التجارية باستخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات وأمنها والذكاء الاصطناعي البشري.

وأشار الباحثان إلى أن تكنولوجيا المعلومات ما هي إلا المحرك الرئيسي في رفع مستوى الجودة الشاملة للأعمال وإدارة المعرفة ، وأنها أحدثت تحولاً كبيراً في الدور الجديد للمحاسبين لكي يصبحوا أكثر فاعلية في خدمة الإدارة ومواجهة المستجدات على مهنتهم بكفاءة واقتدار، مما ينعكس على نجاح أعمال المنظمات وتبادل المعرفة وإدارتها .

٣/ دراسة عادل معايعه بعنوان : «إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية»، وتناول الباحث في الدراسة أهمية إدارة المعرفة ودورها في نجاح مؤسسات التعليم العالي وفي إسهامها بتحولها إلى الاقتصاد المعرفي، وتعاظم دورها في بناء الميزة التنافسية وإدامتها والتي تعتمد أساساً على الموجودات الفكرية والأصول المعرفية والاستثمار فيها بما يعزز من الإبداع المستمر.

وقد سلط الباحث الضوء على بعض النظم والنماذج العالمية لإدارة المعرفة ونظم المعلومات في بعض مؤسسات التعليم العالي العالمية، وهل يمكن للجامعات في العالم العربي والأردن أن تتبنى هذه الأنماط، وقد أورد بعض هذه النماذج ومنها مؤسسات التعليم العالي الافتراضية، والاستثمارية والمنتجة، والتي استطاعت من خلال توافر البيئة التكنولوجية والبني التحتية لإدارة المعرفة من تحقيق الكثير من النجاحات في ظل التسارع الرهيب في سوق التنافس بين مؤسسات التعليم العالي (معايعه،٢٠٠٨م).

٤/ دراسة زكية طاشكندي بعنوان: «إدارة المعرفة:

أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بمدينة مكة المكرمة ومحافظة جدة» ، تناولت الباحثة في الدراسة التعريف بإدارة المعرفة وأهميتها ومردوداتها الإيجابية في التربية والتعليم وضرورة توظيف المعرفة في الإدارت التربوية، كما هدفت الدراسة إلى معرفة درجة إدراك مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات في مدينتي جدة ومكة المكرمة لأهمية توظيف المعرفة في إدارة التربية والتعليم، ومدى وعيهن وإدراكهن لمفهوم إدارة المعرفة، وهل هناك أي ممارسة لإدارة المعرفة من قبل مجتمع الدراسة (طاشكندي، ٢٠٠٨م).

٥/دراسة الصباغ بعنوان :«إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات» عمل الباحث في الدراسة على التعريف بإدارة المعرفة وتحديد مكوناتها، كما عرف بالدور الإستراتيجي لإدارة المعرفة في المجتمعات وتنظيمات اليوم وخاصة دورها في تحقيق التقدم التنافسي للمجتمع أو المنظمة، وقد اختار الباحث عينة عشوائية من مرتادي مكتبة جامعة قطر لإجراء الدراسة عن مصادر المعلومات المتاحة في قواعد البيانات الإلكترونية التي تملكها مكتبة الجامعة . وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- إن إدارة المعرفة تستطيع أن تسهم في إرساء أسس المجتمع المعلوماتي من خلال تبادل أفضل للأفكار وتحقيق أقصى استفادة من الموارد الذهنية المتاحة وفتح مجال أكبر للابتكار والتطوير.
- إن إدارة المعرفة تحتاج إلى مهارات وطرق جديدة في البيئة التنافسية العالمية ومواجهة التحديات الحديثة للمنظمات والمؤسسات (الصباغ،٢٠٠٢م) .

٦/دراسة الثبيتي بعنوان: «برامج علوم الحاسب ونظم المعلومات والمكتبات في الجامعات السعودية في ضوء الإطار العلمي لإدارة المعرفة واقتصاد المعرفة» حاولت هذه الدراسة التعرف على مدى اهتمام تخصصات الحاسب ونظم المعلومات في الجامعات السعودية بمجالات إدارة المعرفة ودعائم اقتصاد المعرفة، وكان من أهم نتائج الدراسة ما يلي:

- تطوير برامج تعليم عالٍ تربط بين مداخل وعناصر إدارة المعرفة .
- أن تركز برامج إدارة المعرفة على عدد من العناصر هي: القيادة، التقنية، إدارة الموارد البشرية، علم النفس، وعلم الاجتماع، علم الاقتصاد.
- لابد من إدخال مفهوم اقتصاد المعرفة في جميع تخصصات الجامعات؛ لتكون مؤهلة للمنافسة في عصر اقتصاد المعرفة (الثبيتي،٢٠٠٢م).

٧/ دراسة الثبيتي بعنوان: «إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات»، هدفت الدراسة إلى معرفة عناصر رأس المال المعرفي ونماذج إدارة المعرفة ومؤشرات الاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات واعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي بالتحليل الوثائقي لما تحتويه التقارير الصادرة من الجامعات . وخرجت الدراسة بعدد من النتائج منها:

- إن تطبيق إدارة المعرفة أكثر فاعلية في خفض التكاليف وتحسين الأداء حسب مؤشرات جدوى الاستثمار.
- إن المعرفة ملك مشاع للجميع يمكن تعميمه وعدم احتكاره، وتطبيق إدارة المعرفة يعزز من قيمة المنظمات(الثبيتي، ٢٠٠٢م) .

٧/دراسة حنان بيزن بعنوان: «نحوإدارة عربية للموارد

المعلوماتية : رؤية مستقبلية» هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة أهمية توافر إدارة رشيدة لموارد المعلومات والمعرفة، وأن الألفية الثالثة داعمة ومساندة في اتخاذ القرارات من حيث هيكلية نظم المؤسسات التي تعني بالمعلومات سواء داخل نطاق البلد الواحد أم على مستوى الوطن العربي، وكذلك الأساليب التي يستوجب إتباعها كعمليات إجرائية، وأشارت الدراسة إلى أنه يجب العمل على توافر إدارة ذكية كمطلب أولي لتحقيق القيمة الحضارية وامتلاك إستراتيجية وطنية للمعلومات تستجيب لمتطلبات التنمية الشاملة وتواكب التطورات العالمية الجارية في حقل تقنية المعلومات والاتصالات، لدفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما أشارت الباحثة إلى أهمية تقاسم المعرفة في سياق المعرفة ودور العنصر البشري، وأكدت الدراسة على أن نجاح تطبيق المعرفة يتوقف على عملية تحويل المعرفة وتوفير البيئة المناسبة لهذه العملية وركزت الدراسة على ضرورة استكمال بناء القاعدة التقنية التحتية وتوافر جملة من العناصر هي تنمية الرأس مال الفكري للمؤسسة، وإدارة النظم المعلوماتية الحاسوبية، وإدارة التعاضد بأشكاله المختلفة (الشراكة بالمعرفة، استيراد المعرفة، مشروعات البحوث والتطوير) كما أشارت إلى أنه ينبغي رصد التجارب والممارسات الناجحة الدولية والعربية منها بمختلف القطاعات للإفادة منها (بيزان،٢٠٠٦).

٨/ دراسة سمير عبد الوهاب بعنوان: «متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية :دراسة حالة مدينة القاهرة»، تناول الباحث في الدراسة المقصود بمفهوم إدارة المعرفة وعلاقته بالمفاهيم المرتبطة به، ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة بصفة عامة ومدى توافرها في المدن العربية، ومدى توافر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مدينة القاهرة، وقد خلص البحث إلى عدد من النتائج منها : أن يكون الهيكل التنظيمي للمدن مرناً وأفقيًا، وأن تكون هناك إدارة واعية ومتفهمة بتطبيق المعرفة ومشجعة لتبادل المعلومات بين العاملين وإتاحتها للمواطنين، وبنية تكنولوجية تساعد على تبادل المعلومات .

كما كشف البحث عن أن متطلبات تطبيق إدارة المعرفة غير متوافرة بالشكل المناسب في المدن العربية عامة ومدينة القاهرة خاصة، كما أن تكنولوجيا المعلومات تعترضها الكثير من المشكلات مثل: الأمية والإمكانات المادية. (عبد الوهاب) .

٩/ دراسة الملاك والأثري بعنوان: «إدارة المعرفة ودورها في دعم المهارات التنموية للمنظمات»، وتناولت الدراسة التعريف بإدارة المعرفة وأهميتها كمبدأ من المبادئ الحديثة في العالم، وبينت أثرها على تطور المنظمات والعاملين فيها، كما أشارت إلى الواقع الحالي لإدارة المعرفة في مؤسسات الكويت، وإمكانية تحقيق أهداف التطور والمنافسة للمؤسسات من خلالها، وختمت الدراسة ببيان أنه يجب على الإدارة الكويتية أن تشجع العاملين على المشاركة في نقل الخبرات والمعارف وأن غالبية العاملين في القطاعين يرون أن المعرفة والخبرة مصدرا قوة للمؤسسة ولهم (الملاك، والأثري، ٢٠٠٢م).

١٠/دراسة متولي النقيب بعنوان : «درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية بقطر: دراسة وصفية تحليلية»، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام نظم إدارة المعرفة في الجامعات التابعة للمدينة التعليمية بقطر، والكشف عن واقع هذا الاستخدام ومواطن الضعف والقوة فيه، وتناولت الدراسة الأنظمة الآلية المستخدمة في إدارة المعرفة وتطبيقاتها، والصعوبات

التي تواجه التطبيق بشكل عام، وتقدم الدراسة أسباب الصعوبات وعوائق التحسين، ويقدم الباحث مقترحات لإدخال بعض التحسينات على تصميم هذه الأنظمة لتفعيل دورها بشكل أفضل (النقيب، ٢٠٠٧م).

مفهوم إدارة المعرفة Knowledge Management:

إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة شاع استخدامها في القرن العشرين في مجال الإدارة العامة، وذلك لزيادة الاهتمام بمجال المعرفة وتطبيقها في المؤسسات التي تبحث عن التميز والجودة، وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً بارزاً في بناء نظم إدارة المعرفة حيث تقوم بدور الوسيط السريع في عملية إنتاج المعرفة ونقلها. ويشير عبد الوهاب إلى أن إدارة المعرفة تعد إحدى التطورات الفكرية المعاصرة التي تعاظم دورها في تحقيق الميزة التنافسية في مجال منظمات الأعمال، وبدا ذلك من خلال ظهور وظائف جديدة في الهياكل التنظيمية لبعض هذه المنظمات خاصة الكبرى منها، وأن هذه الوظائف تميز إدارة المعرفة وتعكس مسؤولياتها، وأن المورد الرئيس فيها هو المعرفة وليس رأس المال أو الخامات أو غيرها من عناصر الإنتاج (عبد الوهاب)، وتمثل المعرفة المتولدة عن الخبرة الإنسانية والقيم والمعتقدات والمهارات أحد أهم العناصر وأكثرها فاعلية وتأثيراً، ويعد العنصر البشري الأساس في عصر إدارة المعرفة إذ تولى إدارة الموارد والأصول الفكرية والمعرفية في المنظمات الخاصة والعامة.

ويؤكد العديلي أن مفهوم إدارة المعرفة الحديثة يشير إلى معلومات تم فهمها وتفسيرها وتفعيلها في سياق التطبيق، وأنها أصبحت موردا وأداة ومنفعة عامة مشاعة للاستخدام من الجميع بعد أن كانت بضاعة شخصية ولفترة طويلة (العديلي)، وأن من أهم مقومات نجاح المنظمات قدرتها على اللحاق بأحدث المتغيرات، والحفاظ على قدرتها على المنافسة والبقاء في السوق في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات، ويمكن وصف إدارة المعرفة بأنها: تلك العمليات التي يمكن للمنظمات من خلالها على توليد المعرفة، واختيارها وتنظيمها، واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة إلى أنشطة إدارية مختلفة مثل التغلب على المشكلات وتفادي تكرار الأخطاء واتخاذ القرارات، ويضيف الطيب أن مفهوم إدارة المعرفة يقوم على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة، والمستفيدين من خارجها، وأنه يرتكز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوافرة بالمؤسسة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها، وأن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد ورفع كفاءة المنظمة (الطيب، ٢٠٠٩).

ويتضمن مفهوم إدارة المعرفة من وجهة نظر الصباغ تعريف وتحليل موارد المعرفة المتوفرة والمطلوبة، والعمليات المتعلقة بهذه الموارد، والتخطيط والسيطرة على الأفعال الخاصة بتطوير الموارد والعمليات، بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة» (الصباغ، م٢٠٠٧)، ويتفق النقيب مع الصباغ في أن العنصر المهم في المعرفة هو القدرة البشرية، حيث يرى أن مفهوم إدارة المعرفة هو هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوليدها وذلك من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، ونقل وتحويل المعلومات والخبرات البشرية التي تمتلكها المؤسسة لمن يحتاجها في الوقت المناسب، وتوظيفها في صنع القرارات وحل المشكلات، والتعليم التنظيمي

واستثمارها في إعداد الخطط الإستراتيجية للمنظمة، كما أنها تهدف لإتاحة المعرفة للعاملين بالمؤسسة، والمستفيدين من خارجها، وارتكازها الأول يكون على توظيف المعلومات المتوفرة بالمؤسسة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها، وقصدها الأول هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية ترفع من كفاءة الفرد والمؤسسة (النقيب، ٢٠٠٧ م).

وتوصف إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بأنها: «مجموعة الممارسات التي تساعد على تحسين استخدام البيانات والمعلومات في اتخاذ القرارات وتحسين المحاسبية Accountability في التعليم، وتعزيز ثقافة التكنولوجيا وثقافة المعلومات؛ وتزود المداخل والسمات العملية لإدارة المعرفة». (حمودي، ٢٠٠٨م).

وقد عرفها العتيبي لأنها بأنها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعلومات والحصول عليها، واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها ونشرها، وتحويل المعلومات الهامة، والخبرات، التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها في التغلب على المشكلات وتحقيق التطوير في العمل (العتيبي، ٢٠٠٢م).

وهذا يؤكد على ضرورة حرص المؤسسات عند تطبيقها إدارة المعرفة التركيز على تعزيز التعليم الإلكتروني، والتعليم التعاوني، والتعليم عن بعد، والتعليم المفتوح للجميع، حيث إن هذا هو المطلب الذي تسعى إليه الإدارات الناجحة في مؤسسات التعليم العالي في مختلف أنحاء العالم.

مصادر المعرفة:

هناك شبه اتفاق على أن أساس المعرفة هي البيانات، وأن هناك علاقة طردية بين البيانات والمعلومات والمعرفة، ويعرض ريتشارد مصادر المعرفة بأنها:

البيانات ← معلومات ← معرفة ← حكمة، وأنها تبدأ بالبيانات التي تكون المعلومات ومن ثم المعرفة التي تنتج الحكمة والقدرة على تفعيل المعرفة والاستفادة منها، كما أنه يشير إلى أن المعرفة يمكن الحصول عليها من مصدرين: الأول عن طريق المعلومات التي نعرفها بأنفسنا أو التي يعرفها الأشخاص أنفسهم، والثاني هو المكان الذي يمكن أن نجد المعلومة فيه (Richard، ٢٠٠٨م) وهذا يدل على أن الأفراد هم أساس تكوين المعرفة سواء كانت شخصية أم تجميعية.

وتتعدد مصادر المعرفة وتتنوع، ولكن في الغالب يمكن تعريف مصدر المعرفة بأنه ذلك المصدر الذي يحوي المعرفة ويكونها، ويكاد يكون هناك إجماع على أن أهم مصادر المعرفة تقسم إلى قسمين:

١ - المصادر الخارجية : ويحصرها الطيب في تلك المصادر التي تظهر في بيئة المؤسسة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان، وأن البيئة تعد مصدراً خارجياً للمعلومات والمعرفة حيث يعمل الأفراد على مختلف مستوياتهم التنظيمية على اكتساب البيانات والحوادث من البيئة، ومن خلال قدراتهم الإدراكية والفهمية يستطيعون معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، ومن ثم تفسير هذه المعلومات ووضعها في معنى التحول للمعرفة (الطيب: ٢٠٠٩م) وبذلك يمكن القول إن المصادر الخارجية للمعرفة تتمثل في البيئة المحيطة للمنظمة وما يواجهها من التهديدات وفرص النجاح، وتعمل على مراقبة المتغيرات الخارجية المحيطة واصطياد المناسب وتفعيله لخدمة أهدافها التطويرية وإستراتيجياتها، ومواجهة التحديات من خلال المخزون المكتسب بالمراقبة

والتجربة سواء مقصودة أو غير مقصودة.

٢ - المصادر الداخلية: أما المصادر الداخلية فيمكن القول بارتكازها على القدرات البشرية، وخبرات الكوادر في المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات، وتسخير تلك الخبرات في شكل معرفة للاستفادة منها في خدمة أهداف المنظمة التطويرية والإنتاجية، بل نجد أن بعض المنظمات تعزز مكانتها باستقطاب الكوادر ذات الخبرة العالية والمعروفة في مجال تخصصها وتتباهى بذلك، ويمكن أن تستغله كدعاية ترويجية لنشاطاتها ومخرجاتها.

مميزات وجود إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية:

إن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية يعد أحد أهم المنافذ التي يمكن من خلالها التغلب على مشكلة انفجار المعلومات، واستغلال التطور التكنولوجي، والارتقاء بأداء تلك المؤسسات وتحقيق أهدافها بعوائد أفضل وتكاليف أقل، ويمكن القول إن تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية بات ضرورة ملحة لتحقيق الجودة المطلوبة في المخرجات البشرية، والقدرة على البقاء ضمن منظومة المؤسسات التعليمية المنافسة على المستويين المحلي والعالمي، وإن الإدارة الناجحة هي التي تستخدم المعرفة المتوافرة في الوقت المناسب، وتستثمرها في تسيير أمور المنظمة، ويشير السبيعي إلى أن هناك عدداً من الفوائد التي تجنيها المنظمات بتطبيق إدارة المعرفة منها:

- تقدير وضع المنظمة الفكري في سوق العمل.
- تقوية العلاقات وبناء الثقة، حيث تسهم في تقوية النسيج الاجتماعي بين أفرادها وتعزيز ثقتهم بأنفسهم.
- تساعد في توحيد الجهود الإبداعية والكشف عنها.
- نمو معارف الموظفين وصقل مهاراتهم، مع تقليص حجم الدائرة التي يمر بها الموظف لتعلم شيء ما ... مما يوفر الوقت والجهد.
- تحسن ملحوظ في مستويات الخدمة أو جودة المخرجات (السبيعي، ٢٠٠٨م).

وتساعد إدارة المعرفة المؤسسات في تنظيم المعرفة والاستفادة منها في ظل التراكم الهائل للمعلومات، وتفعيل استخدام التكنولوجيا والاتصالات الحديثة التي أفرزها التطور الحضاري، وتحرص أغلب المنظمات على توفيرها واستثمارها لمصلحتها.

ومن أهم فوائد إدارة المعرفة أنها أسهمت في تحويل المؤسسات إلى مجتمعات معرفية قادرة على التغيير والتجديد الذي يمكنها من التكيف مع التغيرات الخارجية المتسارعة في مجالات عملها بالإضافة إلى الديمومة، وهي أداة فاعلة لاستثمار الرأس مال الفكري للمنظمة، كما توفر فرصاً جيدة للمشاركة التنافسية والتميز الدائم، وهي من الوسائل التي تتيح المجال للمنظمات للتركيز على الخبرات والأعمال الأكثر إبداعاً، وتحفز الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها. وأشار الطيب إلى عدد من المميزات التي تجعل المنظمات تحرص على تطبيق إدارة المعرفة منها: «أنها الأساس لخلق الميزة التنافسية وإدامتها، وتسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى، وأنها مصدر أساسي للقيمة، بالإضافة إلى كونها تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة، بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية» (الطيب، ٢٠٠٩م).

مبررات التحول لإدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

إن الظهور الحديث لمفهوم إدارة المعرفة وتشجيع

انتشارها وتطبيقها في المؤسسات هو استجابة لعدد من المؤثرات والمتطلبات الخارجية والداخلية، وهو نتيجة ظهور نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية، ومحاولة إدخال التغيير المناسب للتكيف مع البيئة، وتحقيق تقدم تنافسي بين المؤسسات الأخرى في الوقت الذي أصبحت فيه إدارة المعرفة مدمجة في العديد من الفعاليات المجتمعية، وقوة مؤثرة يمكن أن تحدث تغيرات جذرية في وضعية المؤسسات ومكانتها .

وتحتاج المؤسسات على اختلاف أنواعها إلى العمل على التحول الجاد والسريع نحو إدارة المعرفة لضمان الاستمرارية واغتنام فرص النجاح التي تعد من أهم مبررات ممارسة إدارة المعرفة بالإضافة إلى مبررات أخرى منها:

- إن المعلوماتية والمعرفة من أهم موجودات رأس المال الفكري في المؤسسات، ومصدر ميزة تنافسية.
- تعاظم دور المعرفة في النجاح المؤسسي، لكونها فرصة كبيرة لخفض التكلفة ورفع موجودات المؤسسة لتوليد الإيرادات الجديدة.
- تميز المعرفة عن الوسائل التقليدية بتبسيط العمليات وخفض التكاليف، وتأتي على رأس المبررات أن إدارة المعرفة تساعد على ديمومة المؤسسات، واستمراريتها.

متطلبات ممارسة وتطبيق عمليات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

تحتاج إدارة المعرفة لتطبيقها في أي مؤسسة لبيئة معينة ومتطلبات لابد من توافرها، وتختلف هذه المتطلبات وتتفاوت بحسب طبيعة المؤسسة واحتياجاتها، وبرامجها التي تتبناها. وتشير معظم البحوث والدراسات في إدارة المعرفة إلى عدد من العناصر الأساسية التي ينبغي توافرها لتطبيق إدارة المعرفة وهي:

١/ إستراتيجية إدارة المعرفة :

تساعد إستراتيجية إدار المعرفة في تحديد أسلوب العمل، ورسم المسار المناسب لتطبيق إدارة المعرفة، وتحقيق الرسالة والأهداف للمشروع، واعتماد أساليب مناسبة لاغتنام الفرص البيئية المتاحة للمؤسسة ومواجهة التحديات والتهديدات، وذلك من خلال معرفة وتحديد نقاط القوة والضعف الداخلية.ويؤكد الطيب على أن الإستراتيجية لها دور في صنع المعرفة بالتركيز على تبني الخيارات الصحيحة والملائمة في إدارة المعرفة، كما أنها توجه المؤسسة إلى كيفية مسك ومعالجة مجوداتها الفكرية، وتسهم بشكل فعال في تنمية شبكات العمل التي تسهل تقاسم العمل بربط الناس، وهي تسهم في تحديد مناطق الأهمية الإستراتيجية للمؤسسة بحيث يتم التركيز عليها لجمع المعرفة حولها، وأنها تدفع في اتجاه توليد معرفة جديدة، وتقوم بوضع الأسبقيات وضمان إيجاد برامج إدارة فعالة، وتحديد سياسة إدامة رأس المال الفكري والمحافظة عليه في المنظمة، وتسهم في تحديد المعرفة الجوهرية والمحافظة عليها، ويضيف: أن الإستراتيجية لها دور في تحديد عمل الإدارة لمعرفة طبيعة روابط المؤسسة وصلاتها لتطوير معرفتها مع جهات خارجية ذات صلة بتخصصها مثل الجامعات المماثلة، مراكز البحث ... وغيرها (الطيب، ٢٠٠٩م).

٢/ الأفراد (الخبرات الشخصية):

يمثل الجانب البشري العنصر الأساسي اللازم توافره لتطبيق إدارة المعرفة؛ فهو من ناحية محرك ومنظم للمعرفة، ومن ناحية أخرى مصدر للمعرفة، والأفراد هم الذين يقومون بإيجاد المعرفة، ويوفرون الموجودات

المعلوماتية والمعرفية والخبرات، ويسهم الأفراد في تغذية المنظمة بالمعرفة بحسب وضعيتهم فيها إداري، باحث، مدير قسم، مدير موارد بشرية.... وغيرهم، كما يسهم في تنظيم تبادل المعرفة بين المستفيدين من داخل المؤسسة وخارجها، ويؤكد عبد الوهاب على أنه لابد من تقاسم الأدوار بين الأفراد في المؤسسات بحسب هيكل تنظيمي يحدد دور كل فرد في المنظمة، وأن يعتمد الهيكل على التخصص وتقسيم العمل تبعاً لاحتياج العمل، فقد يكون هيكلاً هرمياً، أو هيكلاً متعدد التقسيم، أو هيكلاً عنكبوتياً، وعملية تحديد الهيكل التنظيمي واختياره تحددها طبيعة العمل في المنظمة وأهدافها، هل التركيز على العملاء، أم على العاملين أم على المنتجات، وأن الاختيار الجيد سينعكس على تدفق المعلومات في المنظمة (عبد الوهاب).

إن العنصر البشري بخبراته أكثر أصالة من المعلومات المكتسبة من خلال التعلم الرسمي، والمهارات المتميزة التي تختص بها هذه الموارد دون الموارد الأخرى، مما يجعل العقول البشرية المبدعة التي تمتلك المعرفة أكثر مصادر المعرفة أهمية .

٣/ التكنولوجيا:

للتكنولوجيا دور كبير في التحكم والسيطرة على المعرفة، وانفجار المعلومات، فقد نظمت المعرفة ويسرت سبيل استرجاعها وحفظها وتنظيمها بالشكل والوقت المناسبين، وسهلت بذلك عملية إدارة المعرفة بتوليد وتحليل وخزن ومشاركة ونقل وتطبيق واسترجاع المعلومات .

كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً مهما في تطوير المنظمات من خلال تنشيط حركة الاتصالات في المؤسسة وربطها بالعالم الخارجي والداخلي، وتؤدي دوراً مهماً في إدارة المعرفة سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها، وبالتنسيق مع المصادر الأخرى للمعرفة خاصة في مجال الحاسوب التي تبرز في معالجة الوثائق، وأنظمة دعم القرار، والأنظمة الخبيرة، وأكثر ما تستثمر التكنولوجيا في تفعيل المعرفة الضمنية بهدف تسهيل المحادثة والحوار وتبادل المعرفة، وتستخدم بهدف اتصال الأشخاص مع المعرفة المخزنة، والتي يتم التعامل معها في التنقيب عن المعرفة في الوثائق والمكتبات الإلكترونية (الطيب، ٢٠٠٩).

٤/ تفعيل دور المكتبة :

لابد أن تعمل المؤسسات التعليمية على دعم المكتبات وتطويرها، فهي بمثابة المحرك والمعمل الذي يتم من خلاله تنظيم المعرفة وجمعها وانتقائها، ومن ثم تحديد قنوات توزيعا وإنتاجها، فهي الذاكرة التي تنظم المعلومة وتحدد مسارها المناسب وتوفرها للمستفيد المناسب في الوقت المناسب، ويمكن استدعاؤها عن الحاجة، ولابد أن تعمل مؤسسات التعليم العالي على تأسيس مكتبات متكاملة على بنى بشرية وتقنية مناسبة لتفعيل إدارة المعرفة وتوظيفها في تطوير المؤسسة .

عوائق تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي:

تواجه المؤسسات التعليمية العديد من التحديات التي تعوق تطبيق إدارة المعرفة، لعل من أهمها كون هذا المفهوم حديث التطبيق خاصة في العالم العربي، ويندر تطبيقه في المؤسسات والمنظمات بشكل عام والمؤسسات التعليمية بشكل خاص، فيما عدا بعض التجارب، ولعل مرد ذلك لجهل الكثير من الإدارات بمفهومه وبالتالي أهميته، والتي تنعكس على رفع الوعي به، بالإضافة إلى مدى توافر البيئة والبنية المناسبة في المؤسسات التعليمية.

ويمكن حصر أهم التحديات والصعوبات التي تعوق تطبيق إدارة المعرفة في النقاط التالية :-

١/ الصعوبات الاجتماعية Social challenges وتتمثل في مستوى الوعي بقيمة ومردود إدارة المعرفة في المؤسسات، ودورها في تطوير الفكر الإبداعي للعاملين وتشجيع المنافسة بدلاً من الاعتماد على التقليد والاستنساخ.

٢/ الصعوبات التقنية Technical challenges المتمثلة في توفر البنية التكنولوجية المناسبة لتنشيط وتصميم الأنظمة المناسبة للاتصال البشري، وتفعيل تناقل المعرفة بين الوحدات في المؤسسات، كما أن البنية التقنية تساعد في قيام المكتبات بدوها في إدارة المعرفة وتدوير المعارف الضمنية والصريحة وتنظيمها لتكون متاحة وفق قواعد وبنى مناسبة .

٣/ الصعوبات في الإدارة Management challenges: يكون بوجود الإدارة التيُ تقيم الإدارة بالمعرفة، من ناحية القناعة وبث الوعي في المؤسسة بأهميتها، والعمل وإعداد الإستراتيجية المناسبة لتفعيلها، ثم من الناحية التطبيقية حيث تمثل الإدارة رأس التحديات التي يمكن أن تعوق تقبل المفهوم وتطبيقه أو العكس.

٤/ الصعوبات البشرية Human challenges: تتمثل في قناعة العنصر البشري من العاملين بالمؤسسات بالمشاركة بالخبرة وإتاحتها للآخرين، والرغبة في المشاركة بالأفكار، والسعي المتواصل للمعرفة الجديدة، وإتاحة الخبرات، ولعل أهم عوائق تطبيق إدارة المعرفة هو قناعة العنصر البشري حيث إنه المحرك الأول للمعرفة ومموّلها الأساسي، لذلك لن تنجح تطبيقات إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية دون وجود قناعة ووعي من كافة العاملين بأهمية المشاركة بالمعرفة، وضرورة التغذية الراجعة .

إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة العربية السعودية :

يشير الواقع الحالي في مؤسسات التعليم العالي السعودية إلى عدم توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق إدارة المعرفة فيها بالدرجة الكافية، حيث تواجه الجامعات العربية بشكل عام، والجامعات السعودية على وجه الخصوص الكثير من الصعوبات والتحديات لممارسة بعض العمليات ا لإدارية، ويتمحور مجمل هذه التحديات في الاهتمامات المتعلقة بالقضايا التالية:

١ - التطوير (تطوير المخرجات - الكوادر العاملة - أعضاء هيئة التدريس - البحث والباحثين).
٢ - الإمكانات (المادية - البشرية - البنية التقنية المناسبة).
٣ - العمليات والتخطيط (التدريبية - التنفيذية - الأهداف المحددة ضمن خطط إستراتيجية زمنية مناسبة) بالإضافة إلى العديد من التحديات التي ينبغي على الجامعات التنبه لها والبحث عن الحلول المناسبة للتغلب عليها .
٤ - الوعي الكافي (نشر وعي إدارة المعرفة بين العاملين في المؤسسات التعليمية على اختلاف وظائفهم).

وتعد إدارة المعرفة إحدى الوسائل الإدارية الحديثة التي يمكن أن يساعد تطبيقها المؤسسات التعليمية في تخطي مشاكل المنافسة والتطوير السريع بأبسط الإمكانات، وباستثمار المعرفة المتولدة أساساً منها.

ويمكن أن يثمر تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية عن العديد من الإيجابيات يأتي في مقدمتها حفظ موارد المعرفة البشرية لدى أعضاء هيئة التدريس والمحاضرين، ويتطلب تعزيز البنية الإلكترونية، ويؤكد ذلك حمودي حيث يشير أنه في حال

تطبيق إدارة المعرفة من أجل تطوير الكوادر البشرية human resources في المؤسسات التعليمية فإنه يجب التركيز على قضايا تصميم برامج التعلّم الإلكترونية e-learning courses لتحافظ على معرفةَ المعلّم. وإنّ التعلم الإلكتروني معرفة رئيسية ومصدر رئيسي للعديد من الجامعات. لذا، تصميم التعلم الإلكتروني يجب أن يكون جزءاً مهماً من عملية إدارة معرفة الجامعةَ University knowledge management.

كما يشير إلى ضرورة التحكم والسيطرة على معارف المعلمين المحاضرين في أيّ موضوع أو حقل مهم وإدارتها بطريقة إلكترونية من قبل الجامعة، لضمان بقاء المعرفة وعدم فقدانها في حال ترك المعلم الجامعة أو تقاعده، كما يشير إلى أن تفعيل إدارة المعرفة الإنسانية في الجامعات سيحسن الموارد، ويمكن أن يكون أحد عوامل تحقيق الجودة (حمودي) ولتطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمة السعودية، ينبغي القيام بما يلي:

أولاً: إدراك أهميتها ومردوداتها الإيجابية على التخصصات التعليمية، والإدارية، من خلال الاطلاع على تجارب مؤسسات عالمية في المجال نفسه، والاستفادة منها في وضع خطط إستراتيجية واضحة الأهداف، قابلة للتطبيق مبدئياً بالإمكانات المتوافرة .

ثانياً: توعية المجتمع الذي تخدمه الجامعة، والعاملين به على اختلاف وظائفهم وتخصصاتهم بإدارة المعرفة ومفهومها، لضمان نجاح تطبيق إدارة المعرفة، لدور هذه الفئات في تغذية المعرفة للمؤسسة وحفظها والتعامل معها وتدويرها لتحقيق مصالح المؤسسة التعليمية والربحية والمادية والبحثية.

ثالثاً:- تهيئة البيئة المناسبة لتطبيق إدارة المعرفة والبنية التكنولوجية المساعد الأساسي في تسهيل عملية الاتصال المعرفي داخل المؤسسة وخارجها.

كما ينبغي مراعاة عدد من التوصيات المهمة نذكر منها ما ورد عن نتائج تجربة أمانة عمان في تطبيق المعرفة والتي تبدو مناسبة للأخذ بها عند تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات ومنها :

- لا بد التركيز على مرحلة نشر الوعي وإعطائها الوقت الكافي والتنوع في الأساليب المستخدمة، وذلك لكسب أكبر ما يمكن من الدعم المبنى على الفهم والاستيعاب لكافة المنتسبين، والعاملين بالمؤسسة.
- من الضروري إشراك جميع الكوادر البشرية في المؤسسات التعليمية في عمليات إدارة المعرفة، حيث إن النجاح في إدارة المعرفة يرتكز بالأساس على المشاركة الجماعية في عمليات إدارة المعرفة .
- برامج التدريب ذات أهمية خاصة في عمليات إدارة المعرفة، وينبغي عدم إغفالها وذلك بنوعيه التدريب الداخلي والخارجي، حيث إن التدريب يؤكد على أهمية الموضوع ويوضح أفضل الممارسات في هذا المجال ويفسح المجال لمشاركة الجميع في عمليات إدارة المعرفة.

ومن الضروري مراجعة خطط رفع الجاهزية الإلكترونية جنباً إلى جنب مع عمليات إدارة المعرفة حيث إن الجاهزية الإلكترونية ذراع رئيسي لا بد من الاعتماد عليه لتحقيق إدارة المعرفة واستغلاله في تعزيز التعليم الإلكتروني في الجامعات، والتعليم عن بعد، وإتاحة التعليم المفتوح للجميع .

ومن أهم ما تشير إليه الرؤيا المستقبلية لإدارة المعرفة، المشاركة مع المجتمع المحيط تأسيسا لمجتمع المعرفة، وهو ما تنظر إليه المؤسسات التعليمية من خلال خططها

وتوفر الوسائل اللازمة لتشجيع المجتمع في البيئة الداخلية والخارجية على تنشيط تدوير المعرفة، والتغذية الراجعة لها، وضمان الإفادة من المعرفة الضمنية للخبرات المتميزة من الكوادر البشرية التعليمية في الجامعات بحفظها، وتنشيطها لفائدة كافة الأفراد ذوي العلاقة من داخل هذه المؤسسات وخارجها لابد من التركيز على وسائل الاتصال المناسبة لتداول المعرفة بالشكل المناسب.

وتتمثل خلاصة هذه الدراسة في الإشارة إلى أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية، والإيجابيات المضمونة من تطبيقها في حال توفر البيئة المناسبة، وتفعيل دور المكتبات كمعمل منظم ومنتج للمعرفة على أسس علمية حديثة وذلك من خلال الاهتمام بالمكتبات وتطوير العاملين بها، وتوفير البنى التحتية المناسبة والخطط الإستراتيجية المناسبة في المجال، لذلك ينبغي للجامعات الأخذ بالتالي للوصول إلى التطبيق الفاعل لإدارة المعرفة:

١ - تنبيه مؤسسات التعليم العلي بأهمية ودور تطبيق إدارة المعرفة في الاستفادة من المعرفة الضمنية والصريحة للمؤسسات، من خلال إدارة الموارد المادية والبشرية

٢ - إن تطبيق إدارة المعرفة يتطلب عدداً من المراحل تبدأ بنشر ثقافة الوعي بمفهوم إدارة المعرفة وتنتهي بالتجهيزات المناسبة.

٣ - لابد من وضع إستراتيجية مدروسة لتطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات التعليمية،تحدد الرؤيا والرسالة والأهداف المرجوة من تطبيقها.

الجانب التطبيقي للدراسة:

يتناول هذا الجانب من الدراسة تحليل النتائج التي تم التوصل إليها من واقع الاستبانات التي تم توزيعها على الإداريين في مؤسسات التعليم العالي بالجامعات السعودية لتحديد موقفهم من إدارة المعرفة ومدى إدراك لأهمية هذا التطبيق، وقد تم استخدام برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية.

المحور الأول: وصف العينة:

تم توزيع الاستبانات على ذوي المناصب الإدارية في الجامعات السعودية بمدينة الرياض، ونظراً لتباين مجتمع الدراسة في الجنس والتخصص وسنوات الخبرة، ولما لها من أثر في تحديد توجه وسياسات هذه المؤسسات نحو تبني وتطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي، عملت الدراسة على إعداد عدد من الجداول لوصف البيانات الشخصية للعينة المشاركة في الدراسة.

ومن الجدول رقم (١) يتضح عدد المشاركين في الدراسة وفق الجنس، ومما تجدر الإشارة إلية أنه تم توزيع (٢٠٠)استبانة عن طريق المناولة باليد، وحوالي مئة استبانة عن طريق البريد الإلكتروني وإرسالها لبعض أعضاء عينة الدراسة، ولكن الراجع منها كان ٤٥ استبانة.

وسجل عدد المشاركين من الإناث النسبة الأكبر بواقع(٦٢,٢٪)،أما مشاركة الذكور فكانت الأدنى بواقع (٣١,١٪)، و٣ لم يتم تحديد جنسهم.

جدول رقم (١): توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	١٤	٣١,١
أنثى	٢٨	٦٢,٢
لم يحدد	٣	٦,٧
المجموع	٤٥	١٠٠,٠

ومن الجدول رقم (٢) تتضح الدرجة العلمية للعينة المشاركة في الدراسة، وتشير النسبة الأكبر إلى أن أستاذ

مساعد تتصدرها بنسبة (٣٧,٨٪) تليها أستاذ مشارك بنسبة (٣١,١٪)، وتعطي هذه النسب مؤشر يدل على أن شاغلي المناصب الإدارية وفي الجامعات على درجة أستاذ مساعد وأعلى، وهو مؤشر إيجابي يدل على أن متخذي القرار على درجات علمية مناسبة.

جدول رقم (٢): توزيع عينة الدراسة وفق الدرجة العلمية

الدرجة العلمية	العدد	النسبة
أستاذ	٥	١١,١
أستاذ مشارك	١٤	٣١,١
أستاذ مساعد	١٧	٣٧,٨
لم يحدد	٩	٢٠,٠
المجموع	٤٥	١٠٠,٠

حدد الجدول رقم (٣) توزع عينة الدراسة بحسب المناصب الإدارية الموكلة إليهم، وسنوات الخبرة، ومنهم عميدين، و(٢٢) وكيلاً بنسبة (٤٨,٩٪) وهي النسبة الأعلى، كما شارك (١٣) مديراً في عدد من الإدارات المختلفة ولعل هذا يدعم التنوع في عينة الدراسة ليكون هناك واقعية أكثر في نتائج الدراسة .

وفيما يتعلق بالخبرة كانت أعلى نسبة هي (٢٨,٩٪)، لمن كانت سنوات خبرتهم ست عشرة سنة فأكثر حيث سجلت نسبة طبيعية وهي تغليب الخبرة في اختيار العاملين على المناصب الإدارية

ويمكن الإشارة إلى أن النتائج للجدول رقم ثلاثة إيجابية إلى حد ما في وتعطي دلالة على وجود توازن في عينة الدراسة تؤهل لاتخاذ القرار المناسب وتفهم احتياجات العمل كما هو مفترض.

جدول رقم(٣): توزيع عينة الدراسة وفق الوظيفة الحالية، وعدد سنوات الخبرة

الوظيفة	العدد	النسبة	فئات الخبرة	العدد	النسبة
عميد	٢	٤,٤	أقل من ٥ سنوات	٥	١١,١
وكيل	٢٢	٤٨,٩	من ٥-١٠ سنوات	١١	٢٤,٤
مدير	١٣	٢٨,٩	من ١١-١٥ سنة	١٠	٢٢,٢
لم يحدد	٨	١٧,٨	١٦ سنة فأكثر	١٣	٢٨,٩
---	---	---	لم يحدد	٦	١٣,٣
المجموع	٤٥	١٠٠,٠	المجموع	٤٥	١٠٠,٠

المحور الثاني: مفهوم إدارة المعرفة ومستوى الوعي به:

تم توجيه سؤال لأفراد العينة عن مدى قدرتهم على تحديد مفهوم الإدارة بالمعرفة للوصول لنسبة المعرفة بهذا المفهوم، ومن ثم تم تحديد احتمالات مفهوم إدارة المعرفة لديهم من خلال طرح عدد من النقاط، وقياسها بحسب عدد الاختيارات .

عند سؤال العينة عن مدى قدرتهم على تحديد مفهوم إدارة المعرفة وصلت نسبة من لديه القدرة على تحديد المفهوم (٦٢,٢٪)، بينما نسبة من ليست لديه القدرة على تحديد مفهوم إدارة المعرفة (٢٤,٤٪)، وستة منهم لم تحدد بنسبة (١٣,٣٪).

جدول رقم (٤): توزيع عينة الدراسة وفق مدى قدرتهم على تحديد مفهوم إدارة المعرفة

الإجابة	العدد	النسبة
نعم	٢٨	٦٢,٢
لا	١١	٢٤,٤
لم يحدد	٦	١٣,٣
المجموع	٤٥	١٠٠,٠

ومن الجدول رقم (٥) تتحدد آراء عينة الدراسة الشخصية، وخلفياتهم نحو احتمالات مفهوم إدارة المعرفة، وذلك بطرح عدد من الاحتمالات لمفهوم إدارة المعرفة ضمن سؤال يهدف لاستشفاف مفهوم المعرفة عند عينة الدراسة من خلال اختياراتهم. وقد تبين أن غالبية اختيار عينة الدراسة كان لاحتمال استخدام المعرفة في تحسين المخرجات بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٤)، وجاء في المرتبة الثانية احتمال استخدام المعرفة في حل المشكلات بمتوسط حسابي بلغ(٢,٧٣)، وفي المرتبة الثالثة احتمال تطوير الأساليب الإدارية بنسبة(٢,٦٨)، أما المرتبة الرابعة فكانت بمتوسط حسابي(٢,٦١) لاحتمال إدارة المعرفة في تحسين مستوى التعليم، وجاء بعدها احتمال كونها المعرفة والخبرة المتراكمة لدى العاملين في المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٥٦)، تلاه احتمال أنه إتاحة المعلومات لكافة العاملين بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٤)، ثم احتل احتمال توزيع الخبرات بين العاملين المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (٢,٢٢)، وفي المرتبة الأخيرة جاء احتمال حفظ المعلومات للعاملين في المؤسسة بمتوسط حسابي بلغ(٢,١٦).

جدول رقم (٥): التعرف على مستوى الوعي بمفهوم إدارة المعرفة لمتخذي القرار بمؤسسات التعليم العالي، التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً.

احتمالات مفهوم إدارة المعرفة		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المعرفة والخبرة المتراكمة لدى العاملين في المؤسسات	ت	٢١	٨	٣	٢,٥٦	٠,٦٧	٥
	٪	٦٥,٦	٢٥,٠	٩,٤			
إتاحة المعلومات والخبرات الضمنية لكافة العاملين بالمؤسسة	ت	١٦	١٤	٢	٢,٤٤	٠,٦٢	٦
	٪	٥٠,٠	٤٣,٨	٦,٣			
إعادة توزيع الخبرات والمعلومات بين العاملين في المؤسسة	ت	١٢	١٤	٥	٢,٢٣	٠,٧٢	٧
	٪	٣٨,٧	٤٥,٢	١٦,١			
استخدام المعرفة والخبرات الضمنية في تحسين المخرجات	ت	٢٥	٩		٢,٧٤	٠,٤٥	١
	٪	٧٣,٥	٢٦,٥				
أسلوب يهدف إلى حفظ المعلومات والخبرات الضمنية للعاملين في المنشأة	ت	١٢	١٣	٧	٢,١٦	٠,٧٧	٨
	٪	٣٧,٥	٤٠,٦	٢١,٩			
وسيلة لاستخدام المعرفة والخبرات الضمنية في تطوير التعليم	ت	٢٠	١٣		٢,٦١	٠,٥٠	٤
	٪	٦٠,٦	٣٩,٤				

وسيلة لاستخدام المعرفة والخبرات الضمنية في حل المشكلات التعليمية والإدارية	ت	٢٤	٩		٢,٧٣	٠,٤٥	٢
	٪	٧٢,٧	٢٧,٣				
تطوير الأساليب الإدارية في المؤسسة	ت	٢٢	٨	١	٢,٦٨	٠,٥٤	٣
	٪	٧١,٠	٢٥,٨	٣,٢			
المتوسط - العام للمحور -						٢,٥٤	

المحور الثالث: تحديد مدى تأييد تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية:

وقد تم ذلك من خلال طرح سؤال لاستشراف رأي متخذي القرار في تطبيق إدارة المعرفة، وما أسباب التأييد باختيارها من خلال الجدول رقم سبعة، وقد تبين من الجدول رقم ٦ أن نسبة تأييد تطبيق إدارة المعرفة غالبة بنسبة (٨٨,٩٪) مما يعكس وجهة نظر ترجح تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي لمتخذي القرار.

جدول رقم (٦): توزيع عينة الدراسة وفق رأيهم بتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في الجامعة

الإجابة	العدد	النسبة
نعم	٤٠	٨٨,٩
لم يحدد	٥	١١,١
المجموع	٤٥	١٠٠,٠

أسباب تأييد تطبيق إدارة المعرفة:

أما الجدول رقم (٧) فيتحدد من خلاله درجات أسباب التأييد لتطبيق إدارة المعرفة لمتخذي القرار في مؤسسات التعليم العالي، حيث تم وضع اثني عشر سبباً أو احتمالا لاستشفاف وجهة نظر العينة ورأيها في تأييد تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي .

واحتل سبب تطوير التعليم العالي، وتيسير تبادل الخبرات بين العاملين في مؤسسات التعليم العالي المرتبتين الأولى والثانية بالأغلبية وبنسبة متقاربة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٤)، (٢,٨٢)، على التوالي وكانت المرتبة الثالثة من نصيب الارتقاء بمستوى الخبرات للأعضاء، والمساعدة في اتخاذ القرارات الصائبة، وتطوير مخرجات التعليم بنسب متساوية وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٠)، ثم احتلت زيادة الإنتاجية العلمية المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٧)، وفي المرتبة السابعة جاء السبب التفعيل في حل مشكلات المؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، ثم في المرتبة الثامنة جاء استثمار الخبرات الضمنية للعاملين في المؤسسة بمتوسط (٢,٧٠)، وفي المرتبة التاسعة تعميم الخبرات الفردية لجميع العاملين بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٧)، وفي المرتبة العاشرة بلغ المتوسط الحسابي لتطبيق مفاهيم حديثة ومواكبة التطورات العالمية في المجال (٢,٦٣)، ثم الحفاظ على المعلومات والخبرات الضمنية بمتوسط حسابي (٢,٤٤) في المرتبة الحادية عشرة، وكان أخر الاحتمالات وأسباب تأييد تطبيق إدارة المعرفة

أنه مورد اقتصادي يعزز ميزانية المنشأة على خلفية تطور الاقتصاد المعرفي ودوره في دعم الموارد المالية للمؤسسات حيث يمثل الاتجاه السائد في الوقت الحالي وذلك بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٤).

جدول رقم (٧): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم بأسباب تأييدهم لتطبيق نظام إدارة المعرفة في الجامعة

إيجابيات تطبيق إدارة المعرفة		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
تطوير نظام التعليم في الجامعات	ت	٣٩	٥	١	٢,٨٤	٠,٤٢	١
	٪	٨٦,٧	١١,١	٢,٢			
تيسير تبادل الخبرات والمعلومات بين العاملين في المؤسسة	ت	٣٦	٨	-	٢,٨٢	٠,٣٩	٢
	٪	٨١,٨	١٨,٢	-			
الحفاظ على المعلومات والخبرات الضمنية للعاملين في المنشأة	ت	٢٠	٢٢	١	٢,٤٤	٠,٥٥	١١
	٪	٤٦,٥	٥١,٢	٢,٣			
استثمار الخبرات الضمنية لدى العاملين في المؤسسة	ت	٣٠	١٣	-	٢,٧٠	٠,٤٦	٨
	٪	٦٩,٨	٣٠,٢	-			
الارتقاء بمستوى الخبرات للأعضاء	ت	٣٦	٩	-	٢,٨٠	٠,٤٠	٣
	٪	٨٠,٠	٢٠,٠	-			
تعميم الخبرة الفردية ونشرها بين الجميع	ت	٣٢	٨	٣	٢,٦٧	٠,٦١	٩
	٪	٧٤,٤	١٨,٦	٧,٠			
المساعدة في اتخاذ القرارات الصائبة	ت	٣٨	٥	٢	٢,٨٠	٠,٥٠	٣
	٪	٨٤,٤	١١,١	٤,٤			
تطوير مخرجات المؤسسات التعليمية	ت	٣٧	٧	١	٢,٨٠	٠,٤٦	٣
	٪	٨٢,٢	١٥,٦	٢,٢			
زيادة الإنتاجية العلمية والبحثية للجامعة	ت	٣٥	٨	١	٢,٧٧	٠,٤٨	٦
	٪	٧٩,٥	١٨,٢	٢,٣			
الاستفادة منها في حل المشكلات في المؤسسة	ت	٣٢	١١	-	٢,٧٤	٠,٤٤	٧
	٪	٧٤,٤	٢٥,٦	-			
تطبيق مفاهيم حديثة ومواكبة التطورات العالمية في المجال	ت	٢٨	١٤	١	٢,٦٣	٠,٥٤	١٠
	٪	٦٥,١	٣٢,٦	٢,٣			
مورد اقتصادي يعزز ميزانية المنشأة	ت	١٥	٢٢	٥	٢,٢٤	٠,٦٦	١٢
	٪	٣٥,٧	٥٢,٤	١١,٩			
المتوسط× العام للمحور					٢,٧٠		

* المتوسط الحسابي من ٣ درجات

المحور الرابع: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة:

من خلال الاستبانة تم طرح سؤال على عينة الدراسة حول المتطلبات التي ينبغي الأخذ بها لتطبيق إدارة المعرفة كما هو مبين في الجدول رقم (٨) ، وكان الاختيار الذي أخذ المركز الأول هو توفر كوادر بشرية مؤهلة للتعامل مع إدارة المعرفة بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٩)، ثم جاء بعده توفر الخبرات ومصادر المعلومات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٨٢)، ثم في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٧) جاء خيار رفع وعي منسوبي المؤسسة بمفهوم إدارة المعرفة ونشر وعي الثقافة المعرفية وإفرازاتها المختلفة، واحتل المرتبة الرابعة خيار توفير نظام مناسب لإدارة المعرفة بمتوسط حسابي(٢,٧٤)، ثم في المرتبة الخامسة توفر البنية التقنية التحتية المناسبة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٣)، وفي المرتبة السادسة والأخيرة جاء احتمال توفر الإمكانات المادية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٣) .

جدول رقم (٨): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم بمتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة

متطلبات تطبيق إدارة المعرفة		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
توفر بنية تقنية متكاملة	ت	٣٤	١٠	١	٢,٧٣	٠,٥٠	٥
	٪	٧٥,٦	٢٢,٢	٢,٢			
توفر خبرات شخصية ومصادر معلومات	ت	٣٧	٨	–	٢,٨٢	٠,٣٩	٢
	٪	٨٢,٢	١٧,٨	–			
توفر كوادر بشرية مؤهلة	ت	٤٠	٥	–	٢,٨٩	٠,٣٢	١
	٪	٨٨,٩	١١,١	–			
توفر إمكانات مادية	ت	٣٠	١٠	٣	٢,٦٣	٠,٦٣	٦
	٪	٦٩,٨	٢٣,٣	٧,٠			
رفع وعي منسوبي المنشاة بمفهوم إدارة المعرفة	ت	٣٤	١٠	–	٢,٧٧	٠,٤٢	٣
	٪	٧٧,٣	٢٢,٧	–			
توفير نظام مناسب لإدارة المعرفة	ت	٣١	١١	–	٢,٧٤	٠,٤٥	٤
	٪	٧٣,٨	٢٦,٢	–			
المتوسط × العام للمحور					٢,٧٧		

* المتوسط الحسابي من ٣ درجات

المحور الخامس: عوائق تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة

تم عرض عدد من الاحتمالات التي تعوق تنفيذ إدارة المعرفة وتطبيقها في المؤسسات كإجراءات حديثة لمؤسسات تعترضها معوقات، وكما يتضح من الجدول رقم (٩)، كان الخيار الأول لاحتمال غياب الوعي بأهمية إدارة المعرفة لدى القيادات والعاملين بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧٣)، ثم في المرتبة الثانية احتمال ضعف البنية التقنية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٧١).

جدول رقم (٩): التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وترتيبها تنازلياً لإجابات أفراد عينة الدراسة عن رأيهم بمعوقات تطبيق إدارة المعرفة في الجامعة

عوائق تطبيق إدارة المعرفة		موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
ضعف البنية التقنية في المؤسسة	ت	٣٣	١١	١	٢,٧١	٠,٥١	٢
	٪	٧٣,٣	٢٤,٤	٢,٢			
نقص الكوادر المؤهلة في مجال التقنية	ت	٣٢	١٢	١	٢,٦٩	٠,٥١	٣
	٪	٧١,١	٢٦,٧	٢,٢			
عدم توفر نظام مناسب لإدارة المعلومات	ت	٣٢	١٢	١	٢,٦٩	٠,٥١	٣
	٪	٧١,١	٢٦,٧	٢,٢			
ضعف البنية المعلوماتية في المؤسسة	ت	٣٠	١٤	–	٢,٦٨	٠,٤٧	٥
	٪	٦٨,٢	٣١,٨	–			
لغياب الوعي بأهمية إدارة المعرفة لدى القيادات والعاملين	ت	٣٢	١٢	–	٢,٧٣	٠,٤٥	١
	٪	٧٢,٧	٢٧,٣	–			
حداثة مفهوم إدارة المعرفة	ت	٢٢	٢٠	٣	٢,٤٢	٠,٦٢	٦
	٪	٤٨,٩	٤٤,٤	٦,٧			
يحتاج إلى مجهود في تدريب منسوبي المنشأة عليه	ت	٢٣	١٦	٦	٢,٣٨	٠,٧٢	٨
	٪	٥١,١	٣٥,٦	١٣,٣			
يحتاج إلى وقت لتفعيله وإمكانية استخدامه	ت	٢٣	١٦	٥	٢,٤١	٠,٦٩	٧
	٪	٥٢,٣	٣٦,٤	١١,٤			
قلة الموارد المالية، وعدم كفايتها	ت	١٩	١٧	٨	٢,٢٥	٠,٧٥	٩
	٪	٤٣,٢	٣٨,٦	١٨,٢			
المتوسط × العام للمحور					٢,٥٥		

* المتوسط الحسابي من ٣ درجات

وفي المرتبة الثالثة جاء احتمال نقص الكوادر المؤهلة في مجال التقنية، وعدم توفر نظام مناسب لإدارة المعلومات بنفس النسبة وبمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٩)، ثم في المرتبة الخامسة كان احتمال ضعف البنية المعلوماتية بمتوسط حسابي بلغ (٢,٦٨)، ثم في المرتبة السادسة كان احتمال حداثة مفهوم إدارة المعرفة بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤٢)، وفي المرتبة السابعة جاء احتمال الوقت ومدة تفعيل إدارة المعرفة كمعوق بمتوسط حسابي بلغ (٢,٤١)، وجاء بعده في المرتبة الثامنة احتمال الحاجة إلى الجهد في التدريب للعاملين على تطوير هذا المفهوم بمتوسط حسابي بلغ (٢,٣٨)، ثم جاء في المرتبة الأخيرة احتمال قلة الموارد المالية الكافية لتفعيل مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بمتوسط حسابي بلغ (٢,٢٥).

نتائج الدراسة :

من خلال العرض النظري والتطبيقي للدراسة تم استخلاص مجموعة من النتائج يمكن عرضها في النقاط التالية :

١- تعد إدارة المعرفة أحد أهم المفاهيم الحديثة والتي أفرزتها ثورة المعلومات والتطورات التقنية السائدة في العالم .

٢- يمكن تسخير إدارة المعرفة في تطوير البنية التعليمية للمؤسسات التعليمية بتطبيقه وفق خطة مناسبة، وحفظ الخبرات الضمنية للعاملين بها .

٣- يمكن أن تكون إدارة المعرفة إحدى أهم لبنات بناء الاقتصاد المعرفي، وتعزيز المصادر المادية للمؤسسات التعليمية، ومن ثم إسهامها في تعزيز مصادر الدخل الوطنية .

٤- تعد إدارة المعرفة إحدى الممارسات المهمة التي يستوجب على مؤسسات التعليم العمل بها لاستثمار الطاقات البشرية والتقنية، ووسيلة مهمة لتحسين المخرجات .

٥- لم يتم تطبيق إدارة المعرفة في أي من الجامعات مجال الدراسة، مع وجود صورة شبه واضحة عن أهميتها لدى عينة الدراسة، ويتضح ذلك من خلال السؤال عن القدرة على تحديد مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بالمملكة.

٦- لا تخدم البنية التقنية والكوادر البشرية في مؤسسات التعليم العالي مجال الدراسة بوضعها الحالي تطبيق إدارة المعرفة .

٧- وجود مكتبة منظمة ومخططة ذات بنية تقنية متكاملة أحد أهم شروط وجود إدارة المعرفة وتطبيقاتها.

٨- تبين من الدراسة أن النسبة الأعلى من العينة العاملة في المناصب الإدارية بلغت (٣٧,٨٪) هم على درجة أستاذ مساعد، تلاها في الترتيب أستاذ مشارك، كما سجلت أعلى نسبة لسنوات الخبرة ١٦ سنة فأكثر بنسبة بلغت (٢٨,٩٪)، وتعد هذه نتائج إيجابية تعطي مؤشر العناية بتطبيق الشروط المناسبة في ترشيح واختيار متخذي القرار.

٩- من خلال الدراسة الميدانية تبين أن هناك تأييداً من العينة لتطبيق إدارة المعرفة بنسبة بلغت (٨٨,٩٪).

١٠- تبين من الدراسة الميدانية تقارب الآراء بين عينة الدراسة لأسباب تطبيق المعرفة، حيث سجلت أعلى نسبة تطوير التعليم بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٤)،

وأقله لتطوير المردود الاقتصادي للمؤسسة بمتوسط حسابي (٢,٢٤).

١١- كشفت الدراسة أن النسبة الأعلى لمتطلبات تطبيق المعرفة هي لمتطلب توفر كوادر بشرية مؤهلة للتعامل مع إدارة المعرفة بمتوسط حسابي بلغ(٢,٨٩)، وأقلها في المرتبة الأخيرة هو توفر الموارد المالية .

١٢- تبين أن هناك اتفاقاً مجمع عليه من عينة الدراسة على أن أهم الأسباب التي تعوق تطبيق إدارة المعرفة هو غياب الوعي بأهمية المعرفة وتطبيقاتها، وسجل ذلك بمتوسط حسابي (٢,٧٣).

التوصيات :

من خلال العرض السابق للدراسة والنتائج التي توصلت إليها، وبطرح موضوع حيوي له دور ووجود واضح في ساحة المعرفة، يمكن اقتراح عدد من التوصيات التي يؤمل أن تسهم في تعزيز هذا المفهوم، وتفعيل التعامل معه بشكل إيجابي وتتمثل في النقاط التالية :

١ - العمل على وضع خطة إستراتيجية واضحة المعالم محددة الأهداف فيما يتعلق بتطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية تضمن من خلالها تحقيق أفضل العوائد الإيجابية في تطوير العمل، ورفع كفاءة المخرجات التعليمية والبحثية .

٢ - تحتاج المؤسسات التعليمية إلى إعادة النظر في تأهيل اختصاصيي المعلومات لمواكبة المستجدات في ساحة المعرفة والاستفادة منهم في تطبيق المفاهيم الحديثة للمعرفة .

٣ - لابد من العمل على نشر ثقافة الوعي بمفهوم إدارة المعرفة وسط المؤسسات التعليمية، وتعميم ثقافة المعرفة ومردود تطبيقها.

٤ - يستلزم تطبيق إدارة المعرفة تضافر الجهود من قبل الإدارة والعاملين لاستيعاب وفهم متطلبات إدارة المعرفة.

٥ - لابد توفير بنية تقنية متكاملة من خلال التجهيزات المادية والبشرية المناسبة لتطبيق وإدارة المعرفة .

٦ - تشجيع عمل الدراسات والأبحاث المناسبة في مجال إدارة المعرفة، ونشرها في الجامعات السعودية .

٧ - بناء وتعزيز إمكانات المكتبات التابعة لمؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية لكونها المعمل المتحكم والمنتج للمعرفة، والمنظم المناسب لضخ الدماء المعرفية في مساراتها المناسبة، وفي الوقت المناسب.

٨ - من المناسب في المجال عقد مشروعات تعاونية مناسبة بين الجامعات لتفعيل الخبرات، والاستفادة من التجارب السابقة والتشارك في الموارد، وتخفيف الأعباء المادية والجهد بتشاطر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة وتفعيله وضمان تعميم المعرفة والاستفادة منها على مستوى واسع.

٩ - العمل على إدخال المعرفة واحتمالاتها (إدارة المعرفة - اقتصاد المعرفة - مجتمع المعرفة ... وغيرها) كمقررات تدرج ضمن الخطط الدراسية في الجامعات للبكالوريوس، والدراسات العليا، لكونها حقيقة فرضت وتسيدت ولابد من التعامل معها على أسس علمية مدروسة .

المراجع

- بيزن، حنان الصادق . نحو إدارة عربية للموارد المعلوماتية: رؤية مستقبلية، ع٩ (يونيو ٢٠٠٦م) متاح في : http/wwwsnarararbyc mthofni/90n/lanruoj/ofni

- الثبيتي، إدارة المعرفة والاستثمار في رأس المال المعرفي في الجامعات. انظر : www.arabcin.net/arabiaall/3-2006/10.html.

- دهمش،نعيم، أبوزر،عفاف إسحاق . إدارة المعرفة بين تكنولوجيا المعلومات والتأهيل المحاسبي»

- حمودي، أحمد جميل، تكنولوجيا إدارة المعرفة، متاح في www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=164568.

- الديب،رمضان . إدارة المعرفة ٠- الدنمارك، ٢٠٠٨م ص٥٤ متاح في www/ptth snarararbyc mthofni/9on/lanruoj/ofni.

- السبيعي، مهند . مقدمة إلى المنظمة المعرفية»، ٢٠٠٨م متاح في : www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=164568.

- السلمي، علي، الإدارة بالمعرفة٠- القاهرة:دارقباء، ١٩٩٨م.

- شلوغل، كريستي. إدارة المعلومات والمعرفة : أبعاد ومداخل ؛ ترجمة، دياب،مفتاح محمد، العربية ٢٠٠٠ متاح في: www.arabcin.net/arabi-aall/3-2006/10.html .

- الصباغ، عماد، إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات، ٢٠٠٩م متاح في: www.escwa.un.org/divisions/forums/ictd/topic.asp?TOPIC.

- طاشكندي، زكية ممدوح، إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، ومحافظة جدة ٠- مكة المكرمة :جامعة أم القرى، ١٤٢٨هـ، رسالة ماجستير غير منشورة.

- عبد الوهاب، سمير محمد، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية:دراسة حالة مدينة القاهرة» متاح في المنتدى العربي والموارد البشرية

- العتيبي، ياسر عبد الله، إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى٠- مكة:جامعة أم القرى، ١٤٢٧هـ (رسالة دكتوراه غير منشورة).

- الطيب، طارق، إدارة المعرفة في العصر الحديث»، ٢٠٠٩م، متاح في المنتدى العربي والموارد البشرية.

- النقيب، متولي محمود، درجة استخدام النظم الآلية لإدارة المعرفة في المدينة التعليمية بقطر: دراسة وصفية تحليلية٠- ع١ ، (شوال١٤٢٨/ أكتوبر ٢٠٠٧م).

- معايعه، عادل سالم موسى، إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: تجارب عالمية ٠- دراسات المعلومات ٠- ع٣(سبتمبر ٢٠٠٨م).

- Smith, Susan French, Knowledge Management Strategy, GITA 2005. http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/089e-White.pdf.

-Whit, Tatiana, Knowledge Management in an academic library, Case study: KM within Oxford University Library Services . http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/089e-White.pdf.

Richards, Janise,2008, Where do we find Science Knowledge?, http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/089e-White.pdf

- SMR international, Knowledge Asset Management in the current economic crisis, taking care of what your people know keeps survival and growth on track. http/ www smr-knowlege.com

-Branin, Joseph, Knowledge Management in Academic Libraries: Building the Knowledge Bank at the Ohio State University, Ohio State: University,(April 14, 2003).